

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3
		09/2025 Página 1 de 17

CARTA DE SERVICIOS

UCOPress Editorial Universidad de Córdoba

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
UCOPRESS	UCOPRESS	VICERRECTORADO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE DATOS
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
Elisa Borsari	Elisa Borsari	Sebastián Ventura Soto
CARGO:	CARGO:	CARGO:
Directora de UCOPRESS	Directora de UCOPRESS	Vicerrector de Transformación Digital y Gestión de Datos
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:
18/08/2025	Septiembre 2025	Septiembre 2025

EDICIÓN: 2025	Fecha de entrada en vigor: 22/09/2025
----------------------	---------------------------------------

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA VIGENCIA	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
00		VERSIÓN INICIAL	
01		11/06/2012	AJUSTES EN LOS PROCESOS
02		12/12/2022	AJUSTES EN LOS PROCESOS
03		18/08/2025	AJUSTES EN LOS PROCESOS Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3 09/2025 Página 2 de 17
---	---	--

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....	3
2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	3
2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO.....	4
2.3. ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN	4
2.4. DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	5
2.5. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	7
2.6. RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS	8
2.7. DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	9
2.8. UBICACIÓN, CONTACTO, ACCESO Y TRANSPORTE	9
3. INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE.....	12
3.1. COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS	12
3.2. INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS	13
3.3. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS.....	14
3.4. OTROS ASPECTOS FACILITADORES.....	14

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3 09/2025 Página 3 de 17
---	---	--

1. PRESENTACIÓN

La carta de **UCOPress Editorial de la Universidad de Córdoba** pretende ser un instrumento que facilite la información sobre los servicios prestados a las personas usuarias y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, en Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, establecido por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, que regula el programa de Cartas de Servicios para la Administración General del Estado y el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre – modificado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio– que las regula para la Administración de la Junta de Andalucía. Resolución de 22 de enero de 2009, de la Universidad de Córdoba, por la que se aprueba la normativa para la elaboración de las Cartas de Servicios en la Universidad de Córdoba.

En este marco normativo, UCOPress, cumpliendo con los compromisos estratégicos asumidos por la Universidad de Córdoba y en el marco del III Plan Andaluz de Calidad de las Universidades Públicas andaluzas, lleva a cabo la redacción de la Carta de Servicios de la Editorial de la Universidad de Córdoba.

Con este objetivo, UCOPress adoptará las medidas necesarias para comprometer a todo su personal en el cumplimiento y desarrollo de esta Carta de Servicios.

2. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La **misión** de UCOPress Editorial Universidad de Córdoba es gestionar y promover la edición, publicación y difusión de trabajos académicos, científicos y culturales vinculados a la actividad universitaria, garantizando su calidad y rigor académico. Desarrolla procesos de evaluación y selección de originales, coordina la edición de libros, revistas y materiales digitales, y ofrece asesoramiento técnico a autores y comités editoriales. Asimismo, impulsa la proyección del conocimiento generado en la institución, favoreciendo su acceso abierto y visibilidad nacional e internacional, en un compromiso constante con la excelencia académica y la transferencia del conocimiento a la sociedad.

Como **visión**, UCOPress Editorial Universidad de Córdoba aspira a consolidarse como un referente en la edición y difusión del conocimiento académico, científico y cultural, contribuyendo al posicionamiento de la universidad en el ámbito editorial nacional e internacional. Persigue fomentar la publicación de obras de calidad, accesibles y

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3
		09/2025 Página 4 de 17

socialmente relevantes, favorecer la proyección del trabajo de la comunidad universitaria, e impulsar la innovación en los procesos editoriales. Todo ello con el fin de que revierta en la sociedad la tarea investigadora y de apoyo a la docencia de esta Universidad. Asimismo, trabaja para garantizar la accesibilidad universal de sus publicaciones y promover el acceso abierto, en coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el compromiso institucional con la transferencia del conocimiento, la cultura y la mejora continua de sus servicios.

VALORES

- Trabajo en equipo, por un bien común, compartiendo tiempo, recursos y conocimientos.
- Ejemplo de conducta ética, respeto a las personas y a la organización.
- Profesionalidad del personal que integra nuestro Servicio para la mejor consecución de los fines que nos tienen encomendados.
- Respeto al medioambiente.
- Compromiso con los procedimientos y criterios encaminados a la consecución de una Universidad de Calidad, mediante la incorporación, puesta en marcha y desarrollo de acciones de evaluación y mejora permanentes que redunden en una mejor atención al público destinatario de sus servicios.
- Adhesión a la Agenda 2030 e incorporación en nuestros procesos y operaciones de soluciones para poder contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO

UCOPress Editorial Universidad de Córdoba depende del Vicerrectorado de Transformación Digital y Gestión de Datos.

2.3. ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN

- Gestión del proceso de solicitud de publicación de proyectos editoriales y gestión del proceso de evaluación científica (*doble blind review*) de dichas solicitudes
- Edición en cualquier tipo de soporte de:
 - Obras de investigación y trabajos monográficos.
 - Manuales y material didáctico y docente.
 - Revistas científicas.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3
		09/2025 Página 5 de 17

- Obras de divulgación de carácter universitario.
- Obras de interés cultural y social.
- Difusión, distribución, comercialización y gestión de sus publicaciones.
- Gestión de los derechos de explotación de las publicaciones de la Universidad de Córdoba.
- Tramitación de ISBN, ISSN y Depósito Legal de sus publicaciones.
- Gestión de la plataforma de revistas científicas de la Universidad de Córdoba.
- Acciones reguladas de intercambio a partir de la cesión de nuestra producción editorial a instituciones o editoriales.

2.4. DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

DERECHOS

De acuerdo a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los usuarios tienen derecho a:

- A comunicarse con la Universidad de Córdoba a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la Universidad de Córdoba.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia, para, en todo caso, facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de la Universidad de Córdoba, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la Universidad de Córdoba.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3
		09/2025 Página 6 de 17

De forma específica, las personas usuarias de los servicios objeto de esta Carta tienen derecho:

- Disponer y utilizar los servicios prestados por UCOPress en las condiciones de calidad comprometidas.
- A obtener la información y orientación que les pudiera afectar respecto a los servicios prestados, de acuerdo con el principio de transparencia.
- A recibir una atención personalizada, respetuosa y adaptada a sus condiciones personales, y a un trato no sexista.
- Ser asesorados sobre los aspectos relativos a la presentación de originales.
- Ser reconocida la autoría de las obras en los términos previstos en la legislación vigente.
- Ser respetados en su privacidad, manteniendo la confidencialidad y reserva acerca de los contenidos de los originales depositados para su evaluación y publicación.
- Ser garantizado el anonimato en el proceso de evaluación de su obra.
- Ser informados de los resultados de las evaluaciones y mejoras logradas de acuerdo con el principio de confidencialidad.
- Ser respetados en sus derechos como autores/as a través de la firma del oportuno contrato de edición.
- Recibir información del grado de avance en el proceso de gestión editorial de los distintos originales que presenten para su evaluación.
- Recibir dos pruebas de imprenta hasta obtener la maquetación definitiva.
- Conocer la situación de las ventas de sus publicaciones.
- A la protección de los datos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

OBLIGACIONES

Las personas usuarias de UCOPress tendrán en cuenta las siguientes obligaciones en su relación con los servicios prestados:

- Cumplir los Estatutos de la Universidad de Córdoba y sus normas de desarrollo.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, así como hacer un correcto uso de sus instalaciones.
- A la veracidad de los datos que deban aportar.
- A tratar al personal del Servicio de forma respetuosa.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3
		09/2025 Página 7 de 17

- A informarse adecuada y preferentemente a través de la página web de UCOPress Editorial Universidad de Córdoba de la normativa y los procedimientos a seguir para la presentación de proyectos, sin perjuicio de las consultas que pudieran efectuarse personal, telefónicamente o telemáticamente.
- A cumplir con los requisitos expresados en dichos procedimientos, entregando las obras completas, libres de faltas ortográficas y ortotipográficas, unificadas según las normas de estilo de la Editorial y/o Colección a través de su plataforma OMP, sin olvidar el envío de reseñas y sinopsis, además lógicamente del formulario de solicitud y los Anexos I y II, que deberán cumplimentarse y firmarse.
- A enviar el aparato audiovisual o gráfico, si lo hubiera, con la necesaria calidad para su impresión y las correspondientes cesiones de derechos de autor de los mismos (Anexo I).
- En caso de obras colectivas, a entregar las correspondientes cesiones de derechos de autor de todos los colaboradores/as y/o coautores/as (Anexo II).
- A corregir las dos pruebas de imprenta (galeradas) a las que tienen derecho, para optimizar los tiempos de la edición definitiva.

2.5. FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los usuarios de los servicios que presta UCOPress Editorial Universidad de Córdoba ya sean de carácter interno (comunidad universitaria) o externo (la ciudadanía en general) podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. La presentación de Quejas, Sugerencias o Felicitaciones podrá efectuarse de forma telemática, a través del Registro Electrónico mediante el procedimiento específicamente habilitado para ello en la Sede Electrónica de la Universidad de Córdoba: <https://sede.uco.es/opencms/system/modules/sede/index>. Para la utilización de esta vía es imprescindible contar con certificado digital o DNI-e, ya que deben estar suscritas con la firma electrónica del interesado/a.
2. Mediante correo electrónico, fax o teléfono, cuyos datos se encuentran disponibles en la página web: <https://ucopress.uco.es>
3. De forma presencial en la sede de UCOPress, en la dirección indicada más abajo.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3
		09/2025 Página 8 de 17

2.6. RELACIÓN SUCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre. Andaluza de Universidades.
- Decreto 212/2017, de 26 de diciembre, por el que se aprueba la modificación de los Estatutos de la Universidad de Córdoba, aprobados por Decreto 280/2003, de 7 de octubre.
- Reglamento del Servicio de Publicaciones.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Código de comercio.
- Estatutos de la Universidad de Córdoba.
- Ley 50/1998, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social.
- Orden de 25 de marzo de 1987 por la que se regula la Agencia Española del ISBN (Sistema Internacional de Numeración de Libros).
- Real Decreto 484/1990, de 30 de marzo, sobre precio de venta al público de libros.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Cultura, del Libro y de las Bibliotecas.
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de Depósito Legal.
- Ley 8/2022, de 4 de mayo, por la que se modifica la Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal.
- Real Decreto 2063/2008, de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas en lo relativo al ISBN.
- Real Decreto 635/2015, de 10 de julio, por el que se regula el depósito legal de las publicaciones en línea.
- Decreto 161/2014, de 18 de noviembre, por el que se regula la gestión del depósito legal en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3
		09/2025 Página 9 de 17

2.7. DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Quienes utilicen los servicios de UCOPress Editorial Universidad de Córdoba podrán hacer llegar al Servicio de Calidad y Planificación de la Universidad de Córdoba sus quejas, sugerencias y felicitaciones sobre la prestación de los servicios que tienen encomendados, además de a través de las formas de colaboración mencionadas anteriormente:

- a) De forma **telemática**, a través del Registro Electrónico de la Universidad de Córdoba, mediante el procedimiento específicamente habilitado para ello en la Sede Electrónica de la Universidad de Córdoba.
- b) De forma **presencial**, en soporte papel, en la Oficina de Registro General (Rectorado), en el Registro Auxiliar del Campus de Rabanales (Edificio de Gobierno) o en los demás lugares de presentación previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Para facilitar la presentación y la normalización de los datos, se ha diseñado un formulario específico que estará disponible en las oficinas de registro y que se puede cumplimentar y descargar en la Sede Electrónica.

En ambos casos, el interesado obtendrá un recibo acreditativo de la presentación del escrito.

TRAMITACIÓN

Las quejas o sugerencias que se realicen a título particular serán estudiadas por el Área de Calidad y se trasladarán a los responsables de su gestión en 48 horas. Recibida la solución adoptada o los motivos de la falta de resolución expresa, los enviará a quienes las hayan interpuesto, dando por finalizado el procedimiento.

El usuario deberá ser informado del resultado de su queja una vez resuelta esta, o durante su tramitación si así lo solicitase.

2.8. UBICACIÓN, CONTACTO, ACCESO Y TRANSPORTE

UBICACIÓN Y CONTACTO

UCOPress Editorial Universidad de Córdoba se encuentra ubicada en el Campus Universitario de Rabanales.

Dirección de contacto Campus Universitario de Rabanales
Ctra. Nacional IV, Km 396
14071 · Córdoba (España)

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3 09/2025 Página 10 de 17
---	---	---

Teléfonos: Administración:(+34) 957 21 81 26
Producción y Marketing:(+34) 957 21 81 25
Distribución y Almacén:(+34) 957 21 21 65
Digital y Gestión OJS:(+34) 957 21 82 29

Fax: (+34) 957 21 81 96

Correos: ucopress@uco.es (información general)
direccion_editorial@uco.es (director/a)
admin_editorial@uco.es (administración/solicitud certificados)
produccion_editorial@uco.es (procesos editoriales y marketing)
edicion_editorial@uco.es (maquetación y diseño)
distribucion_editorial@uco.es (venta, distribución y almacén)
digital_editorial@uco.es (e-books y soporte informático OMP)
ojsadmin@uco.es (soporte informático plataforma OJS)

Webs: <https://ucopress.uco.es> (principal y de venta)
<https://www.uco.es/servicios/ucopress/omp> (plataforma OMP, para la gestión de solicitud de propuestas editoriales)
<https://journals.uco.es/> (plataforma OJS, de gestión de las Revistas Científicas)

FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

Para acceder al Campus Universitario de Rabanales se dispone de los siguientes medios de transporte:

Tren

Servicio al Campus de Rabanales mediante tren de cercanías de ADIF-Renfe (<https://renfe.es/>):

- Valle del Guadalquivir · Palma del Río » Córdoba » Villa del Río
- Villa del Río » Córdoba » Valle del Guadalquivir · Palma del Río

Autobús

Líneas de transporte de AUCORSA:

- RB – “Servicio Especial Rabanales”: <https://aucorsa.es/linea/rb/>
- E – “Córdoba-Alcolea-Barriada de los Ángeles”: <https://aucorsa.es/linea/e/>

Bicicleta

Carril Bici de la ciudad de Córdoba: desde el barrio cordobés de Fátima hasta el Campus de Rabanales (altura del pabellón deportivo La Areté).

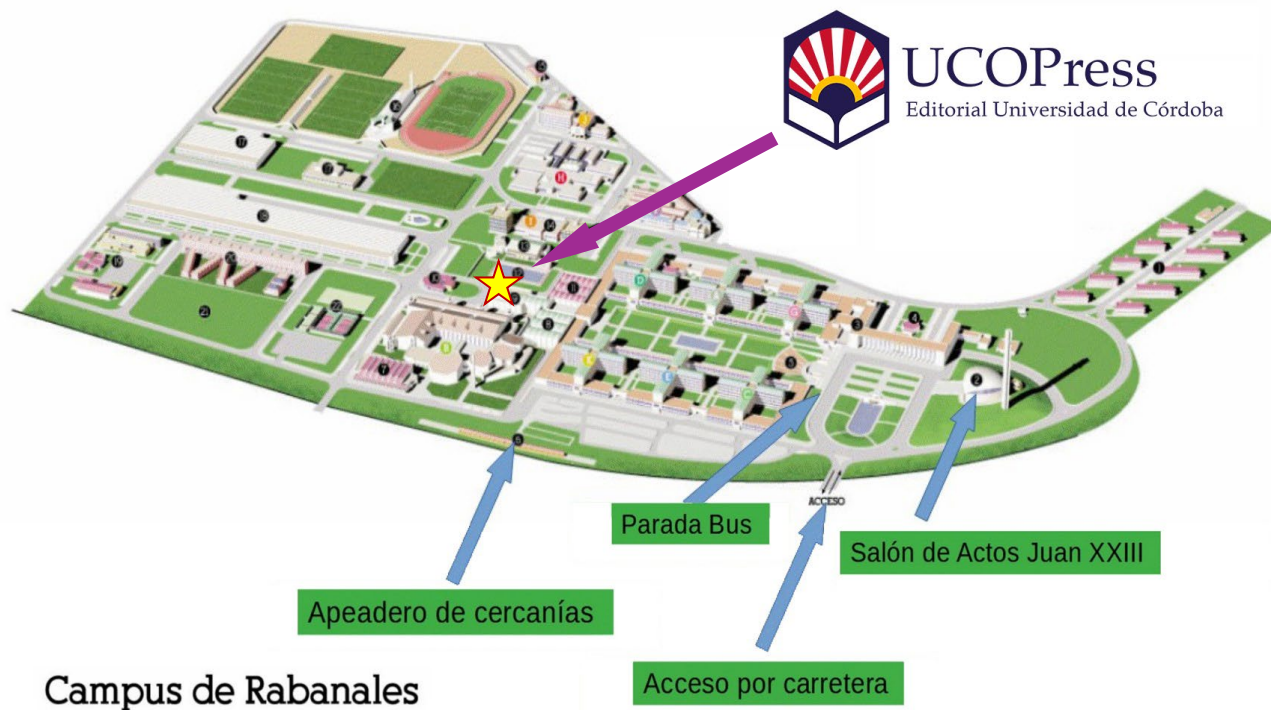
 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3 09/2025 Página 11 de 17
---	---	---

Para ampliar la información puede consultarse la página web del Servicio de Prevención Ambiental de la UCO (SEPA): <https://www.uco.es/servicios/sepa/es/movilidad-sostenible/11-movilidad-sostenible/22-portal-de-transporte-sostenible-de-la-uco>

Horario de atención al público

El horario de atención al público será de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas.

Plano de situación



 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3
		09/2025 Página 12 de 17

3. INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE

3.1. COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

COMPROMISOS DE CALIDAD GENÉRICOS

- **CG01 - Garantía de profesionalidad.** El personal de UCOPress se compromete a desarrollar las competencias y adquirir los conocimientos necesarios para ofrecer el mejor servicio. Para esta finalidad todo su personal realizará o asistirá, al menos una vez al año, a eventos o actividades formativas relacionadas con la gestión editorial, de gestión de la calidad, o cualquier otra actividad propuesta en el Plan anual de Formación del PAS, que contribuyan a la mejora continua de la Editorial de la Universidad de Córdoba.
- **CG02 - Garantía de un servicio de calidad.** UCOPress se compromete a orientar la prestación de sus servicios para conseguir que los usuarios manifiesten un grado alto de satisfacción en la valoración global del Servicio, con al menos una valoración de 3,5 puntos, en la encuesta de satisfacción de clientes / usuarios.
- **CG03 - Garantía por la mejora continua de los procesos y servicios prestados.** UCOPress se compromete a impulsar el sistema de quejas y sugerencias como medio para la mejora y a responder a las quejas y sugerencias, debidamente cumplimentadas en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el momento en que llegan a UCOPress.

COMPROMISOS DE CALIDAD ESPECÍFICOS

La relación de servicios prestados por UCOPress Editorial Universidad de Córdoba recogidos en esta Carta se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- **CE01 – Garantía de Dinamización.** UCOPress se compromete a dinamizar los proyectos editoriales en sus tiempos adecuadamente reglados.
- **CE02 - Garantía por información fidedigna y actualizada.** UCOPress se compromete a actualizar y mantener de modo constante los contenidos de la página web de UCOPress Editorial Universidad de Córdoba y de su base de datos de publicaciones.
- **CE02 – Garantía de distribución y visibilidad.** UCOPress se compromete a ofrecer una eficiente distribución y visibilidad de nuestras publicaciones.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3
		09/2025 Página 13 de 17

Todos estos compromisos de calidad asumidos por el Servicio serán exigibles por parte de los usuarios de la misma. En caso de no cumplirse estos compromisos, o con el objeto de denunciar cualquier otra posible incidencia, los usuarios tendrán el derecho a presentar una queja o sugerencia acerca de los servicios prestados por el Servicio.

3.2. INDICADORES DE CALIDAD UTILIZADOS

Con el objeto de medir la calidad de los servicios prestados y de los compromisos asumidos, UCOPress Editorial Universidad de Córdoba ha establecido los siguientes indicadores cuantitativos en relación con sus procesos:

- **PROPUESTA PROYECTOS CIENTÍFICOS**
 - Utilización de la aplicación antiplagio en todos los documentos enviados a publicar (bimestral, 95 %).
 - Realización de la revisión interna y confirmar que el texto presentado esté anonimizado y/o anonimizarlo antes de enviar a evaluación externa (bimestral, siempre).
- **CREACIÓN, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE REVISTAS CIENTÍFICAS**
 - Tiempo de respuesta ante los reportes de depósito DOI fallido (semestral 5 días hábiles).
 - Tiempo de respuesta para dar parte a los compañeros de sistemas informáticos de las incidencias de la plataforma OJS y/o dar respuesta a los usuarios de la misma (2 días hábiles).
- **PRODUCCIÓN EDITORIAL**
 - Porcentaje de documentación recogida en la carpeta virtual del expediente – formulario solicitud, obra original, obra corregida, ficha técnica, presupuestos, contratos, docs. derechos de autoría y de imágenes, IDs empaquetados de cubierta y de interiores, PDFs artes finales– (semestral, 95 %).
- **MARKETING Y VENTA**
 - Porcentaje de elaboración y difusión notas de prensa de cada libro publicado en Boletín UCO y UNE (trimestral, 95 %).
 - Tiempo empleado para la preparación catálogo anual (anual, 20 días).
 - Tiempo empleado para añadir un registro en la BBDD Kalifa (bimestral, < 15 minutos).

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3
		09/2025 Página 14 de 17

▪ DISTRIBUCIÓN Y ALMACENAJE

- Tiempo empleado para la preparación de un envío de libros en sobre (semestral, 20 minutos).
- Tiempo empleado para apuntar las liquidaciones mensuales de las distribuidoras que tienen libros en depósito (semestral, 1 h).

El análisis de los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores habrá de desembocar en la toma de decisiones que se requieran para mejorar la calidad y lograr el cumplimiento completo de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios.

3.3. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTOS DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a UCOPress Editorial Universidad de Córdoba a través del sistema del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.

En todo caso, las opiniones que realicen los usuarios y usuarias por cualquier canal de comunicación con UCOPress que manifiesten una disconformidad con la prestación del servicio se considerarán con el mismo tratamiento que en el apartado 2.7 de esta Carta de Servicios.

En ambos casos, el compromiso implica una respuesta en un doble sentido. En primer lugar, el responsable de UCOPress contactará con los usuarios y usuarias afectadas para expresar, en nombre UCOPress, las disculpas pertinentes, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo de 7 días naturales. En segundo lugar, el servicio afectado por el incumplimiento será objeto de análisis inmediato por el equipo de mejora para establecer las medidas correctoras oportunas, en cuyo caso, serán comunicadas a los usuarios y usuarias a través de los canales habituales del UCOPress, y, personalmente, a la persona usuaria afectada.

3.4. OTROS ASPECTOS FACILITADORES

UCOPress se encuentra plenamente identificado con las acciones de mejora continua de los Servicios que presta y comprometido con la Política de Calidad, y ha establecido otros aspectos que facilitan la relación con sus usuarios, constituyendo las reglas de atención:

- Tratar a todos los usuarios con respeto, amabilidad y honestidad.
- Realizar nuestras tareas con habilidad y competencia.
- Comunicar de forma clara y cortés los servicios prestados.

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3 09/2025 Página 15 de 17
---	---	---

- Atender de forma activa sus reclamaciones, comentarios y preocupaciones.
- Ser flexibles y abiertos a nuevas ideas.
- Suministrar lo acordado puntualmente.
- Mejorar continuamente nuestros procesos y servicios prestados.

Estas reglas de actuación y los medios utilizados considerarán, en todo momento, la adaptación y atención personalizada de los usuarios con algún tipo de discapacidad, aplicando los protocolos de actuación que la Universidad tenga establecidos.

Igualmente, se compromete a disponer de los sistemas de aseguramiento de la calidad medioambiental que se adopten por la Universidad de Córdoba. Para contribuir a esta finalidad el personal de UCOPress ha asumido un compromiso propio de mantener siempre una actitud de ahorro energético y de economía de recursos, con una clara concienciación medioambiental, adoptando las siguientes medidas:

- Uso de papel reciclado.
- Limitación del número de impresiones y priorización de copias en blanco y negro en lugar de color.
- Reciclado de tóner y pilas alcalinas.
- Manteniendo las dependencias templadas usando menos energía (19º C para calefacción y 27º C para refrigeración).
- Haciendo un buen uso de la iluminación:
 - a) Aprovechando la luz natural.
 - b) Apagando las luces cuando no se utilicen.
 - c) Apagando los componentes eléctricos cuando no se utilicen.
 - d) Apagando los ordenadores cuando no vayan a usarse durante un periodo prolongado en el tiempo.
 - e) Configurando el ordenador para que active el método de ahorro de energía o protector de pantalla.
 - f) Promoviendo el cumplimiento de medidas y actitudes de este tipo a otras personas.

Respecto a los sistemas de garantía en los procesos y servicios prestados relacionados con la actividad estadística, integridad de bases de datos, confidencialidad y seguridad de datos personales, UCOPress asume el compromiso del cumplimiento de los siguientes criterios:

- Todas las actividades estadísticas se llevarán a cabo bajo los principios de respecto a la intimidad, secreto estadístico, obligación del suministro de la información y difusión de los resultados, que en su caso autorice la Universidad de Córdoba,

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de las Unidades Administrativas de la Universidad de Córdoba. UCOPress – CS CARTA DE SERVICIOS UCOPress Editorial Universidad de Córdoba	SIGC-UCO/ UCOPress-CS Versión 3
		09/2025 Página 16 de 17

rigor y corrección técnica y seguridad en el almacenamiento y transmisión de la información.

- UCOPress en cumplimiento de la protección de información individualizada en los términos establecidos en la Ley 4/1989, se regirá por el deber del secreto estadístico, que protege y ampara todos los datos utilizados pertenecientes a personas físicas y jurídicas.

En relación con la gestión de riesgos laborales, cuenta con todas las medidas preventivas establecidas por la legislación vigente en dicha materia.